

# 令和5年度「図書館ご利用の皆様へのアンケート」集計結果

令和6年3月29日

令和5年11月29日（水）に実施いたしました「図書館ご利用の皆様へのアンケート」の結果は次のとおりです。ご協力ありがとうございました。今後もより一層サービスの改善に向けて取り組んでまいります。

1. 調査票：「図書館ご利用の皆様へのアンケート」調査票  
①灘・三宮・兵庫・北・新長田・須磨・垂水図書館  
②中央・東灘・北神・名谷・西図書館（調査票①にQ16座席予約の満足度の設問を追加）
2. 調査日：令和5年11月29日（水）
3. 調査対象：神戸市立図書館入館者（中学生以上）
4. 調査方法：市内各図書館入口でアンケート調査票を配布・回収
5. 回収数： 5,423件（白紙を除く全館合計）

<表1> 配布数・回収数・回収率（枚数・％）

	配布数	回収数	回収率(%)
中央	737	581	78.8%
東灘	781	587	75.2%
灘	615	538	87.5%
三宮	325	308	94.8%
兵庫	330	319	96.7%
北	276	232	84.1%
北神	562	486	86.5%
新長田	274	274	100.0%
須磨	227	227	100.0%
名谷	812	636	78.3%
垂水	465	465	100.0%
西	946	770	81.4%
合計	6,350	5,423	85.4%

※構成比は小数点以下第2位を四捨五入。以下に続く各表にも同様の処理を行っています。

## 6. 回答者について

### (1) 性別と世代 (Q1 と Q2)

<表 2> 性別と世代 (%)

	10代	20代	30代	40代	50代	60代	70代	80歳以上	無回答	計 (%)	計 (人)
男性	7.3%	3.6%	4.5%	7.7%	9.4%	19.8%	34.7%	12.6%	0.3%	100%	2,444
女性	8.0%	4.4%	10.5%	16.0%	16.6%	18.6%	20.4%	5.1%	0.4%	100%	2,853
その他	40.0%	0.0%	20.0%	0.0%	40.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100%	5
無回答	1.7%	0.0%	4.1%	9.9%	8.3%	18.2%	29.8%	17.4%	10.7%	100%	121
計	7.6%	3.9%	7.7%	12.1%	13.2%	19.2%	27.0%	8.7%	0.6%	100%	5,423
計(人)	411	214	417	657	715	1,039	1,466	474	30	-	5,423



<図 1> 性別と世代 (%)

(2) 居住地 (Q3)

<表 3> 居住地 (%)

館名	東灘区	灘区	中央区	兵庫区	北区	長田区	須磨区	垂水区	西区	その他 県内	県外	無回答	計(%)	計(人)
中央	3.4%	5.5%	27.4%	28.7%	9.3%	5.5%	7.1%	3.4%	4.1%	3.6%	1.2%	0.7%	100%	581
東灘	91.8%	3.2%	0.5%	0.0%	0.2%	0.3%	0.3%	0.2%	0.2%	2.6%	0.5%	0.2%	100%	587
灘	16.0%	74.5%	4.1%	0.6%	0.6%	0.0%	0.4%	0.6%	0.2%	2.2%	0.7%	0.2%	100%	538
三宮	4.5%	10.7%	54.2%	2.3%	5.5%	2.3%	2.3%	1.9%	3.9%	9.1%	2.9%	0.3%	100%	308
兵庫	0.9%	0.9%	3.4%	61.8%	3.1%	15.7%	6.0%	5.3%	0.6%	1.6%	0.3%	0.3%	100%	319
北	0.0%	0.0%	0.4%	0.4%	96.6%	0.0%	0.0%	0.0%	0.4%	0.4%	0.4%	1.3%	100%	232
北神	0.0%	0.4%	0.2%	0.4%	88.3%	0.0%	0.2%	0.0%	0.2%	9.9%	0.2%	0.2%	100%	486
新長田	0.4%	0.0%	0.4%	0.7%	1.1%	69.3%	20.1%	3.6%	1.1%	2.6%	0.4%	0.4%	100%	274
須磨	0.0%	0.4%	0.9%	0.4%	0.0%	6.2%	86.3%	4.0%	0.0%	1.8%	0.0%	0.0%	100%	227
名谷	0.6%	0.2%	0.3%	1.1%	1.1%	1.1%	71.2%	11.0%	11.5%	0.9%	0.3%	0.6%	100%	636
垂水	0.2%	0.2%	0.0%	0.2%	0.0%	0.0%	1.9%	91.8%	2.4%	3.0%	0.0%	0.2%	100%	465
西	0.1%	0.1%	0.4%	0.4%	0.5%	0.1%	1.7%	1.9%	91.8%	1.9%	0.6%	0.3%	100%	770
全館	12.3%	9.1%	6.9%	7.2%	13.9%	5.6%	14.7%	10.7%	15.4%	3.2%	0.4%	0.4%	100%	5,423
計(人)	669	494	372	391	752	303	798	578	836	176	34	20	-	5,423

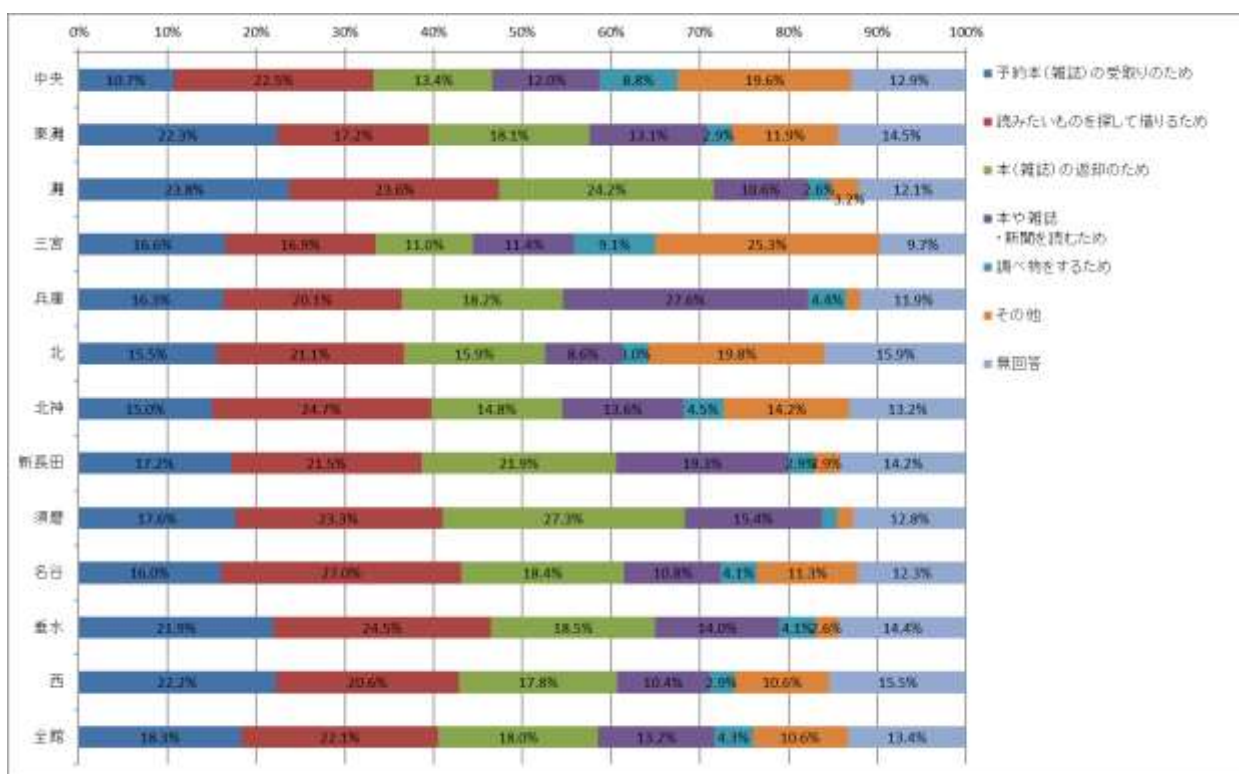


<図 2> 居住地 (%)

(3) 来館目的 (Q4)

<表4> 来館目的 (%)

館名	予約本(雑誌)の受取りのため	読みたいものを探して借りるため	本(雑誌)の返却のため	本や雑誌・新聞を読むため	調べ物をするため	その他	無回答	計 (%)	計 (人)
中央	10.7%	22.5%	13.4%	12.0%	8.8%	19.6%	12.9%	100%	581
東灘	22.3%	17.2%	18.1%	13.1%	2.9%	11.9%	14.5%	100%	587
灘	23.8%	23.6%	24.2%	10.6%	2.6%	3.2%	12.1%	100%	538
三宮	16.6%	16.9%	11.0%	11.4%	9.1%	25.3%	9.7%	100%	308
兵庫	16.3%	20.1%	18.2%	27.6%	4.4%	1.6%	11.9%	100%	319
北	15.5%	21.1%	15.9%	8.6%	3.0%	19.8%	15.9%	100%	232
北神	15.0%	24.7%	14.8%	13.6%	4.5%	14.2%	13.2%	100%	486
新長田	17.2%	21.5%	21.9%	19.3%	2.9%	2.9%	14.2%	100%	274
須磨	17.6%	23.3%	27.3%	15.4%	1.8%	1.8%	12.8%	100%	227
名谷	16.0%	27.0%	18.4%	10.8%	4.1%	11.3%	12.3%	100%	636
垂水	21.9%	24.5%	18.5%	14.0%	4.1%	2.6%	14.4%	100%	465
西	22.2%	20.6%	17.8%	10.4%	2.9%	10.6%	15.5%	100%	770
全館	18.3%	22.1%	18.0%	13.2%	4.3%	10.6%	13.4%	100%	5,423
計(人)	995	1,201	977	715	232	577	726	-	5,423



<図3> 来館目的 (%)

(4) 来館目的と来館頻度 (Q4 と Q5)

<表5> 来館目的と来館頻度 (%)

	ほぼ毎日	2～3日に1回	週1回	2週に1回	月に1回	年に数回	初めて	無回答	計(%)	計(人)
予約本の受取り	2.5%	10.4%	33.0%	35.0%	14.9%	3.6%	0.0%	0.7%	100%	995
読みたいものを探して借りる	2.6%	10.7%	25.6%	37.7%	14.7%	7.0%	1.3%	0.4%	100%	1,201
本の返却	1.5%	9.1%	23.6%	46.2%	15.3%	3.5%	0.3%	0.5%	100%	977
本や雑誌・新聞を読む	23.8%	27.7%	23.2%	10.2%	7.3%	4.8%	2.5%	0.6%	100%	715
調べ物	7.8%	19.0%	22.4%	15.9%	13.8%	14.2%	6.9%	0.0%	100%	232
その他	15.8%	21.0%	16.3%	11.3%	14.2%	12.3%	7.6%	1.6%	100%	577
無回答	4.0%	14.7%	31.8%	36.0%	7.7%	1.5%	0.8%	3.4%	100%	726
計	7.0%	14.6%	26.0%	31.1%	12.8%	5.6%	1.9%	1.0%	100%	5,423
計(人)	379	790	1,410	1,688	695	303	103	55	-	5,423



<図4> 来館目的と来館頻度 (%)

(5) 交通手段 (Q6)

<表 6> 交通手段 (%)

館名	徒歩	自転車 原付 バイク	自家用車	電車・ バス等 公共交通 機関	その他	無回答	計 (%)	計 (人)
中央	32.4%	21.7%	2.9%	38.9%	0.0%	4.1%	100%	581
東灘	49.2%	29.6%	5.1%	12.6%	0.2%	3.2%	100%	587
灘	50.9%	14.9%	3.2%	27.7%	0.0%	3.3%	100%	538
三宮	37.7%	24.4%	4.2%	31.2%	0.0%	2.6%	100%	308
兵庫	49.5%	20.7%	2.5%	24.5%	0.6%	2.2%	100%	319
北	48.3%	12.5%	19.8%	15.9%	0.4%	3.0%	100%	232
北神	24.3%	11.9%	43.0%	17.5%	0.0%	3.3%	100%	486
新長田	45.6%	30.7%	5.5%	15.3%	0.4%	2.6%	100%	274
須磨	44.1%	36.1%	12.8%	3.5%	0.4%	3.1%	100%	227
名谷	39.3%	6.6%	20.3%	29.7%	0.3%	3.8%	100%	636
垂水	42.6%	13.5%	5.6%	34.0%	0.4%	3.9%	100%	465
西	50.3%	12.6%	14.5%	18.7%	0.0%	3.9%	100%	770
全館	42.7%	18.0%	12.0%	23.7%	0.2%	3.4%	100%	5,423
計(人)	2,315	976	651	1,286	10	185	-	5,423

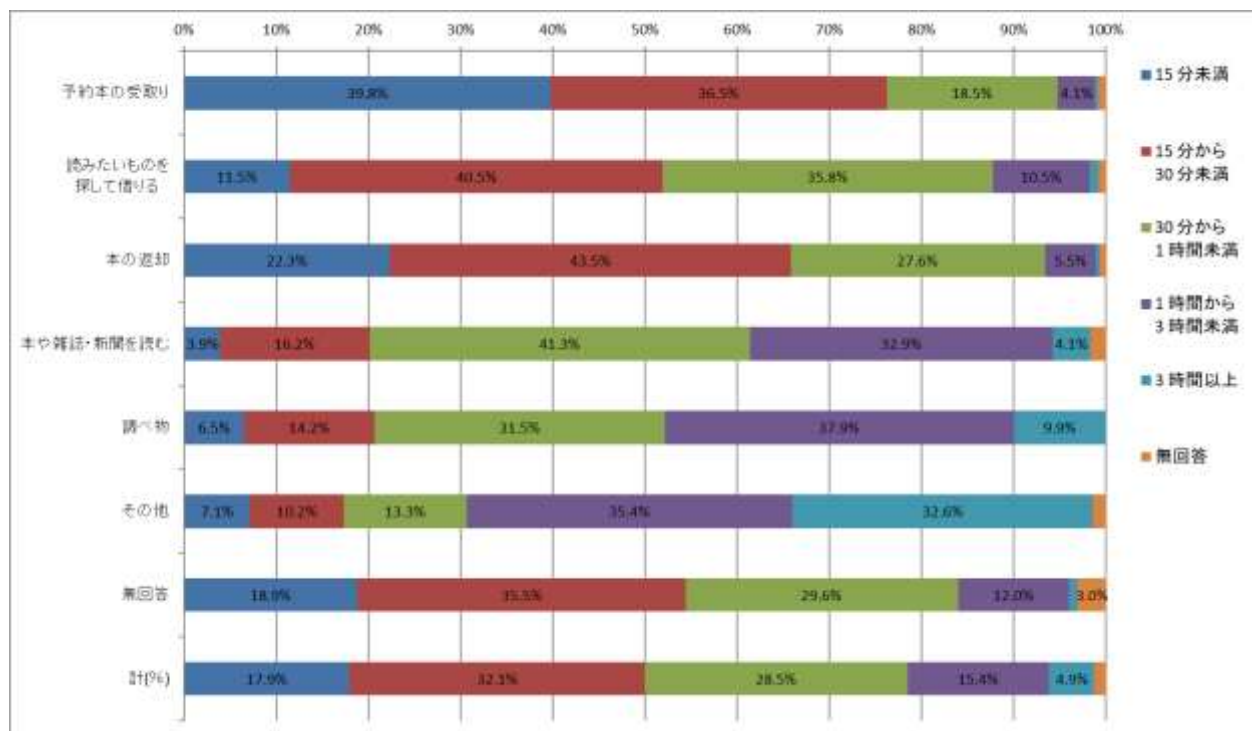


<図 5> 交通手段 (%)

(6) 来館目的と滞在時間 (Q4 と Q7)

<表 7> 来館目的と滞在時間 (%)

	15分未満	15分から 30分未満	30分から 1時間未満	1時間から 3時間未満	3時間以上	無回答	計 (%)	計 (人)
予約本の受取り	39.8%	36.5%	18.5%	4.1%	0.3%	0.8%	100%	995
読みたいものを探して借りる	11.5%	40.5%	35.8%	10.5%	0.9%	0.8%	100%	1,201
本の返却	22.3%	43.5%	27.6%	5.5%	0.4%	0.6%	100%	977
本や雑誌・新聞を読む	3.9%	16.2%	41.3%	32.9%	4.1%	1.7%	100%	715
調べ物	6.5%	14.2%	31.5%	37.9%	9.9%	0.0%	100%	232
その他	7.1%	10.2%	13.3%	35.4%	32.6%	1.4%	100%	577
無回答	18.9%	35.5%	29.6%	12.0%	1.0%	3.0%	100%	726
計 (%)	17.9%	32.1%	28.5%	15.4%	4.9%	1.2%	100%	5,423
計 (人)	973	1,740	1,544	835	265	66	-	5,423



<図 6> 来館目的と滞在時間 (%)

## 7. 図書館サービスの満足度について

### (1) 概要

Q8 から Q15 の項目について、1 から 4 の 4 段階評価で満足度を尋ねました。

(4 : 満足、3 : やや満足、2 : やや不満、1 : 不満)

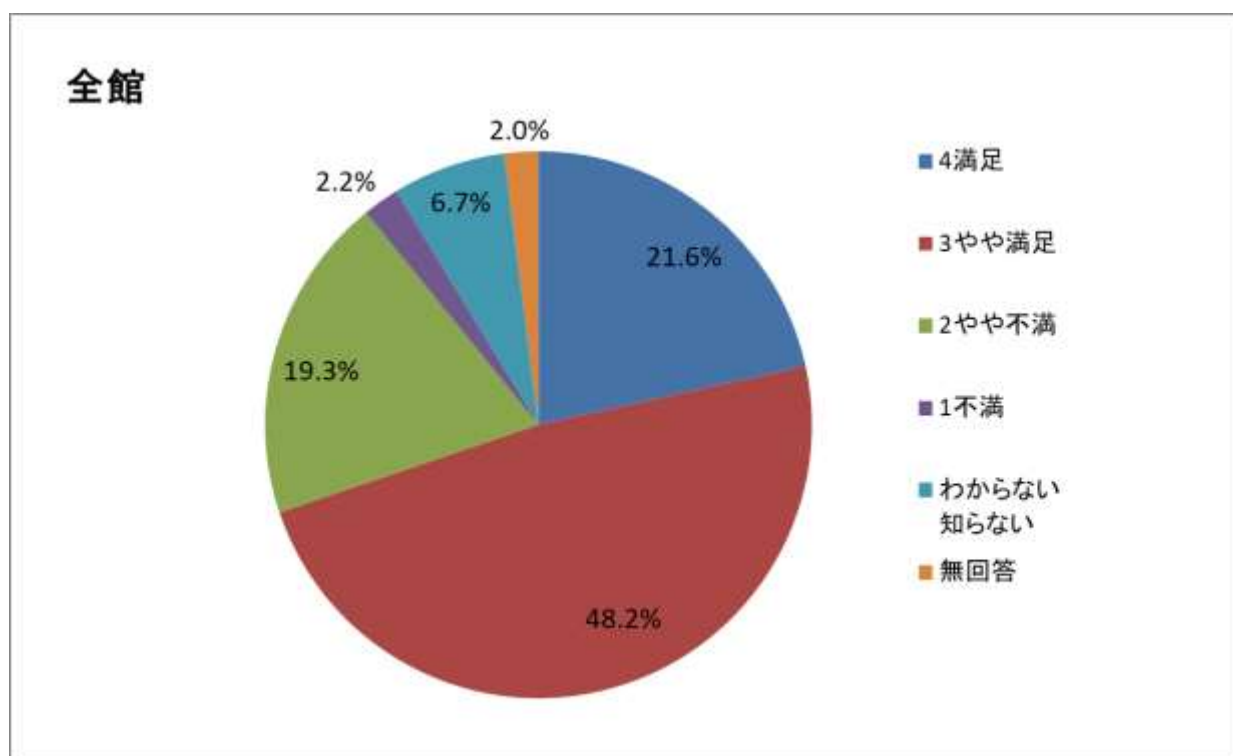
### (2) Q8～Q15 の満足度

Q8～Q15 について、回答別の割合です。

## Q8. この図書館には、読みたい本がある

<表 8> この図書館には、読みたい本がある (%)

館名	4満足	3やや満足	2やや不満	1不満	わからない 知らない	無回答	計 (%)	計 (人)
中央	36.1%	46.0%	8.8%	0.2%	7.7%	1.2%	100%	581
東灘	22.5%	48.9%	18.6%	3.1%	5.6%	1.4%	100%	587
灘	19.3%	50.9%	21.4%	2.4%	4.5%	1.5%	100%	538
三宮	24.0%	42.2%	17.5%	1.0%	14.3%	1.0%	100%	308
兵庫	22.3%	48.3%	19.1%	1.9%	6.0%	2.5%	100%	319
北	12.1%	42.2%	25.0%	3.0%	14.2%	3.4%	100%	232
北神	21.0%	54.7%	15.6%	0.6%	6.6%	1.4%	100%	486
新長田	18.6%	55.5%	17.9%	0.7%	4.7%	2.6%	100%	274
須磨	17.2%	51.5%	23.8%	1.8%	4.8%	0.9%	100%	227
名谷	12.1%	44.8%	30.3%	5.5%	4.9%	2.4%	100%	636
垂水	14.0%	45.6%	27.7%	3.2%	6.2%	3.2%	100%	465
西	28.1%	48.6%	13.0%	1.3%	6.4%	2.7%	100%	770
全館	21.6%	48.2%	19.3%	2.2%	6.7%	2.0%	100%	5,423
全館 (前年度)	22.1%	47.2%	19.8%	2.6%	6.9%	1.4%	100%	4,675



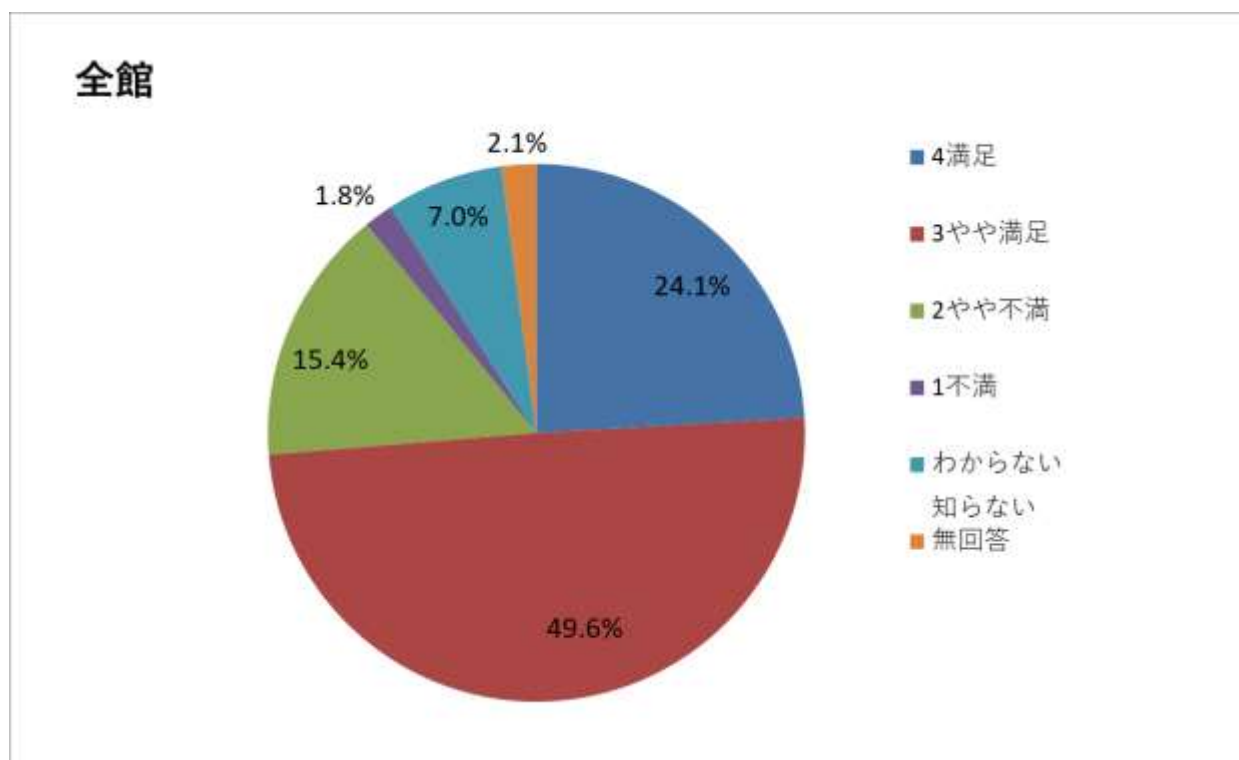
<図 7> この図書館には、読みたい本がある (%)



### Q9. この図書館は、目的の本・雑誌を探しやすい

<表9>この図書館は、目的の本・雑誌を探しやすい (%)

館名	4満足	3やや満足	2やや不満	1不満	わからない 知らない	無回答	計 (%)	計 (人)
中央	33.0%	45.3%	11.5%	0.7%	8.4%	1.0%	100%	581
東灘	25.6%	49.9%	15.7%	1.4%	6.1%	1.4%	100%	587
灘	23.0%	53.5%	15.6%	1.3%	5.2%	1.3%	100%	538
三宮	22.7%	43.8%	16.6%	1.6%	14.0%	1.3%	100%	308
兵庫	30.1%	53.9%	8.5%	0.6%	4.7%	2.2%	100%	319
北	16.8%	47.4%	19.0%	1.3%	12.1%	3.4%	100%	232
北神	28.4%	51.4%	11.7%	1.0%	5.8%	1.6%	100%	486
新長田	27.0%	53.6%	9.5%	0.4%	5.5%	4.0%	100%	274
須磨	24.2%	55.5%	12.8%	0.9%	5.3%	1.3%	100%	227
名谷	20.4%	50.9%	16.4%	1.9%	7.2%	3.1%	100%	636
垂水	17.8%	49.5%	20.9%	2.8%	6.5%	2.6%	100%	465
西	20.3%	45.7%	20.4%	4.4%	6.6%	2.6%	100%	770
全館	24.1%	49.6%	15.4%	1.8%	7.0%	2.1%	100%	5,423
全館 (前年度)	23.6%	49.5%	15.5%	2.2%	7.9%	1.4%	100%	4,675

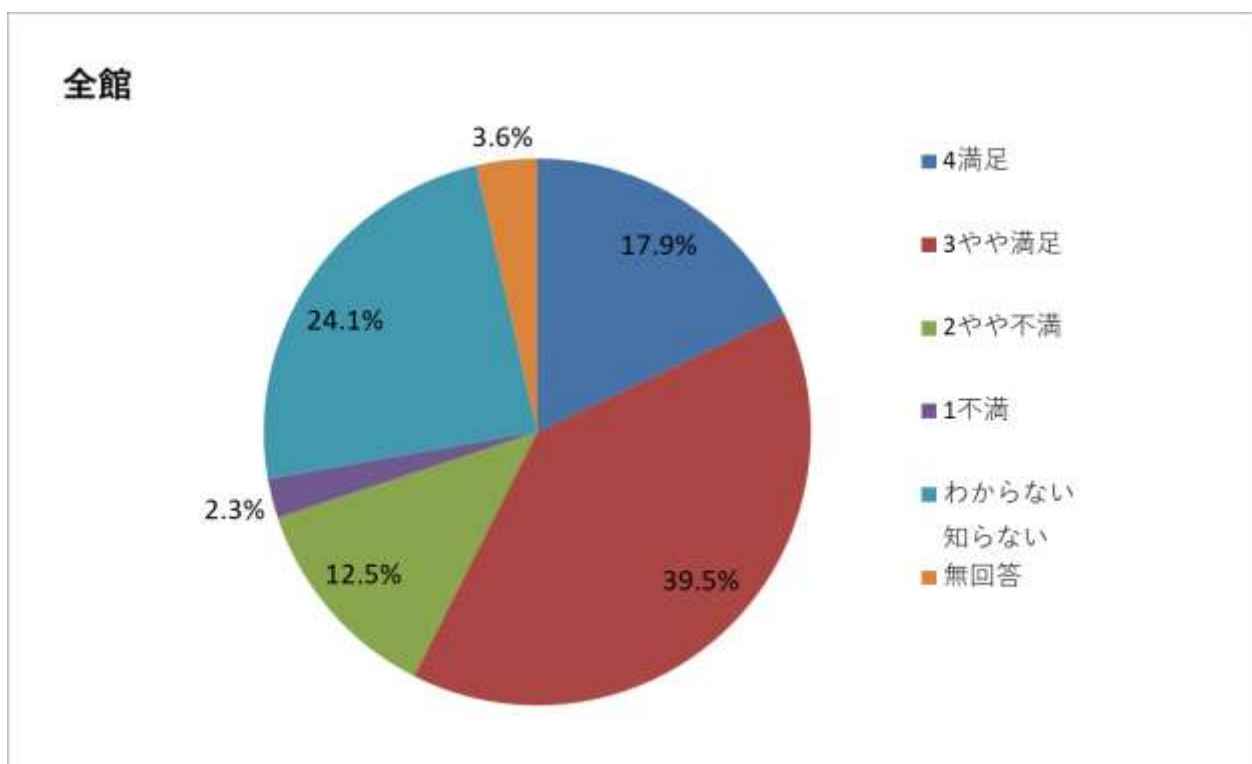


<図8>この図書館は、目的の本・雑誌を探しやすい (%)

## Q10. この図書館は、調べ物に役立つ

<表10> この図書館は、調べ物に役立つ (%)

館名	4満足	3やや満足	2やや不満	1不満	わからない 知らない	無回答	計 (%)	計 (人)
中央	31.3%	41.3%	6.0%	1.2%	18.8%	1.4%	100%	581
東灘	17.7%	38.3%	12.6%	2.7%	25.4%	3.2%	100%	587
灘	13.4%	40.0%	16.7%	3.2%	24.0%	2.8%	100%	538
三宮	18.8%	39.3%	11.7%	1.6%	26.6%	1.9%	100%	308
兵庫	19.7%	40.1%	10.0%	2.5%	22.6%	5.0%	100%	319
北	12.5%	35.8%	16.4%	1.7%	27.2%	6.5%	100%	232
北神	22.4%	42.8%	8.4%	0.8%	23.3%	2.3%	100%	486
新長田	18.2%	44.5%	12.4%	1.1%	18.6%	5.1%	100%	274
須磨	14.1%	44.5%	17.2%	1.8%	21.1%	1.3%	100%	227
名谷	12.4%	37.1%	16.4%	3.3%	26.3%	4.6%	100%	636
垂水	13.8%	37.8%	17.4%	2.6%	23.2%	5.2%	100%	465
西	17.0%	37.3%	9.5%	3.2%	28.3%	4.7%	100%	770
全館	17.9%	39.5%	12.5%	2.3%	24.1%	3.6%	100%	5,423
全館 (前年度)	18.4%	38.9%	12.7%	2.2%	24.7%	3.0%	100%	4,675

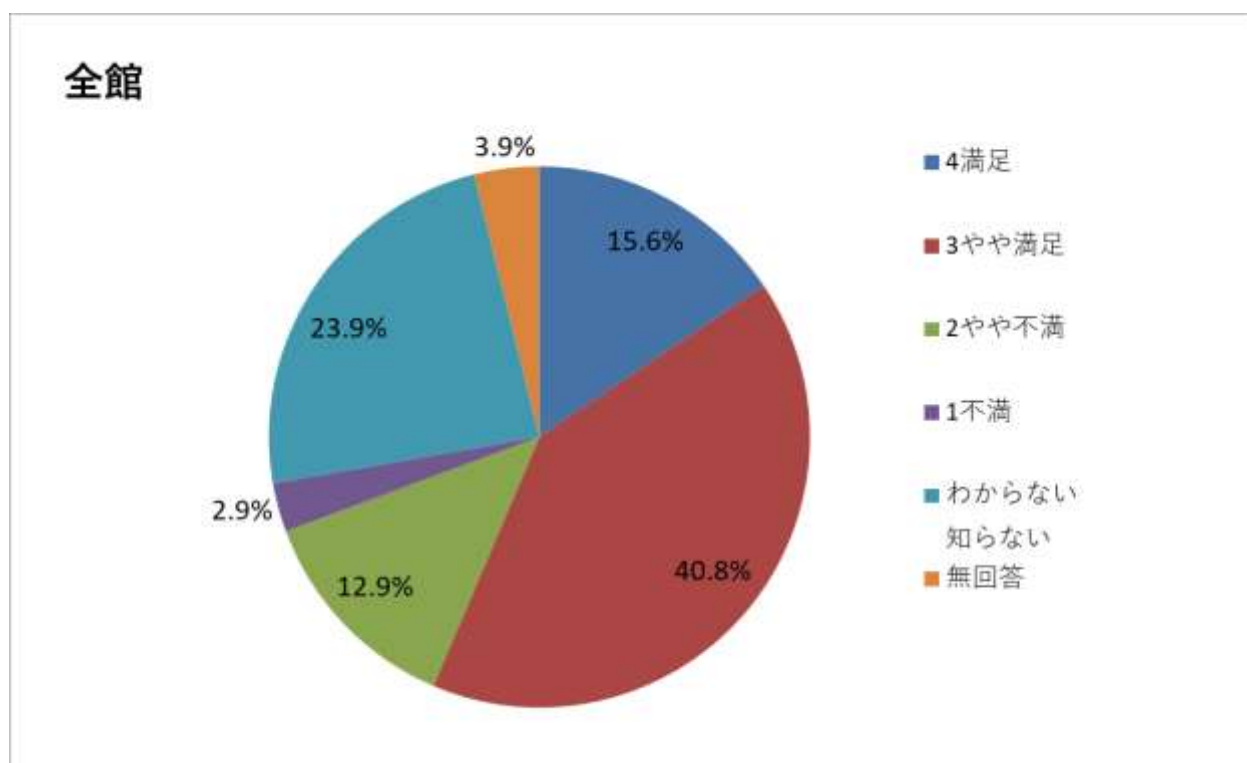


<図9> この図書館は、調べ物に役立つ (%)

### Q11. この図書館の展示や行事は、興味や関心をひく

<表 1 1 > この図書館の展示や行事は、興味や関心をひく (%)

館名	4満足	3やや満足	2やや不満	1不満	わからない 知らない	無回答	計 (%)	計 (人)
中央	16.9%	39.8%	10.8%	2.9%	26.9%	2.8%	100%	581
東灘	13.6%	44.1%	13.1%	3.9%	22.8%	2.4%	100%	587
灘	10.8%	41.8%	17.3%	2.8%	23.0%	4.3%	100%	538
三宮	21.1%	36.0%	9.4%	3.9%	27.3%	2.3%	100%	308
兵庫	22.9%	41.1%	10.3%	2.5%	18.5%	4.7%	100%	319
北	9.1%	38.8%	19.8%	2.6%	23.3%	6.5%	100%	232
北神	20.0%	45.1%	7.8%	2.1%	22.4%	2.7%	100%	486
新長田	20.8%	42.7%	10.2%	0.7%	20.8%	4.7%	100%	274
須磨	22.0%	48.9%	10.1%	1.3%	14.5%	3.1%	100%	227
名谷	12.6%	37.9%	15.3%	2.0%	27.2%	5.0%	100%	636
垂水	13.1%	38.1%	16.8%	3.9%	22.8%	5.4%	100%	465
西	13.5%	39.4%	12.5%	4.0%	26.6%	4.0%	100%	770
全館	15.6%	40.8%	12.9%	2.9%	23.9%	3.9%	100%	5,423
全館 (前年度)	16.7%	41.8%	11.3%	2.2%	24.3%	3.8%	100%	4,675

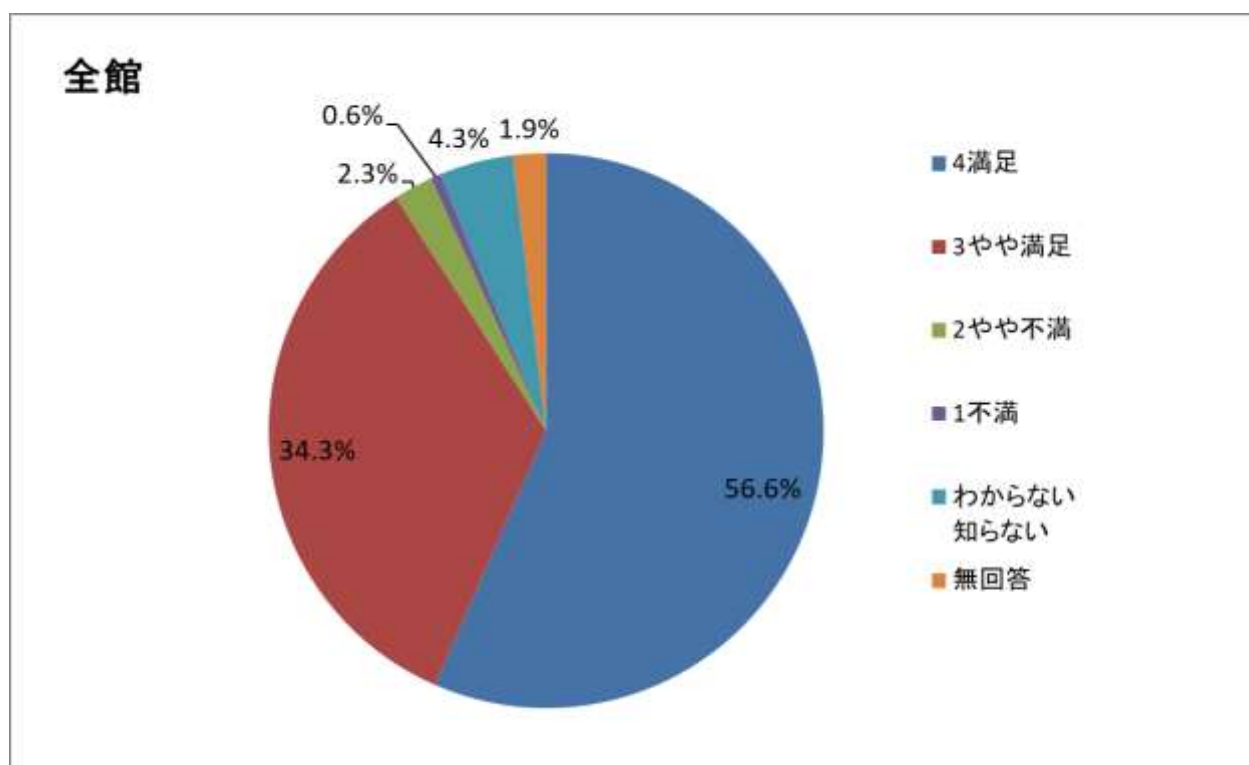


<図 1 0 > この図書館の展示や行事は、興味や関心をひく (%)

Q12. この図書館の職員の応接態度は、親切・丁寧である

<表 1 2>この図書館の職員の応接態度は、親切・丁寧である (%)

館名	4満足	3やや満足	2やや不満	1不満	わからない 知らない	無回答	計 (%)	計 (人)
中央	48.7%	39.1%	2.8%	1.2%	6.2%	2.1%	100%	581
東灘	49.6%	40.0%	4.4%	1.0%	4.1%	0.9%	100%	587
灘	57.2%	36.2%	2.2%	0.2%	2.4%	1.7%	100%	538
三宮	54.5%	32.1%	1.6%	0.6%	9.1%	1.9%	100%	308
兵庫	61.1%	32.0%	1.6%	0.3%	3.1%	1.9%	100%	319
北	55.2%	32.3%	1.7%	0.9%	6.5%	3.4%	100%	232
北神	67.7%	26.7%	1.0%	0.2%	3.3%	1.0%	100%	486
新長田	62.4%	29.6%	2.2%	0.0%	4.0%	1.8%	100%	274
須磨	69.2%	27.3%	0.4%	0.0%	2.6%	0.4%	100%	227
名谷	50.3%	38.7%	2.8%	1.1%	4.4%	2.7%	100%	636
垂水	59.8%	32.5%	2.2%	0.0%	3.0%	2.6%	100%	465
西	57.1%	33.5%	2.1%	0.6%	4.2%	2.5%	100%	770
全館	56.6%	34.3%	2.3%	0.6%	4.3%	1.9%	100%	5,423
全館 (前年度)	56.9%	34.2%	2.4%	0.5%	4.4%	1.6%	100%	4,675

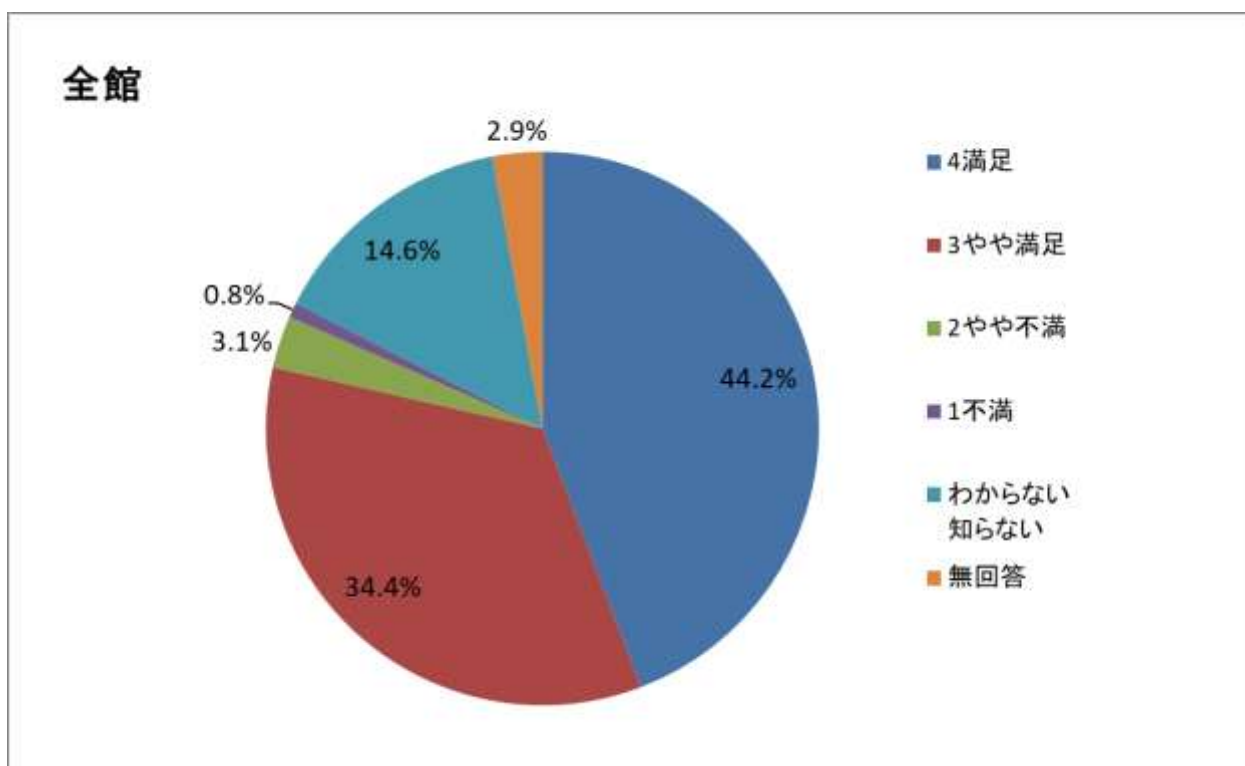


<図 1 1>この図書館の職員の応接態度は、親切・丁寧である (%)

Q13. この図書館の職員の説明は、わかりやすい

<表 1 3> この図書館の職員の説明は、わかりやすい (%)

館名	4満足	3やや満足	2やや不満	1不満	わからない 知らない	無回答	計 (%)	計 (人)
中央	39.9%	31.3%	3.1%	1.2%	22.2%	2.2%	100%	581
東灘	39.9%	39.9%	4.6%	0.7%	13.8%	1.2%	100%	587
灘	39.8%	39.6%	4.1%	0.6%	13.2%	2.8%	100%	538
三宮	39.0%	30.2%	2.3%	1.0%	25.3%	2.3%	100%	308
兵庫	45.1%	33.5%	2.5%	0.3%	14.4%	4.1%	100%	319
北	43.1%	31.0%	3.0%	0.9%	18.1%	3.9%	100%	232
北神	56.6%	27.8%	1.9%	0.2%	11.3%	2.3%	100%	486
新長田	45.6%	33.9%	2.2%	0.0%	14.6%	3.6%	100%	274
須磨	55.5%	30.0%	0.4%	0.4%	12.8%	0.9%	100%	227
名谷	39.9%	38.7%	3.3%	1.3%	13.5%	3.3%	100%	636
垂水	45.2%	34.0%	3.0%	0.9%	11.6%	5.4%	100%	465
西	47.1%	34.0%	3.4%	1.6%	10.6%	3.2%	100%	770
全館	44.2%	34.4%	3.1%	0.8%	14.6%	2.9%	100%	5,423
全館 (前年度)	44.7%	34.3%	2.6%	0.6%	15.1%	2.7%	100%	4,675

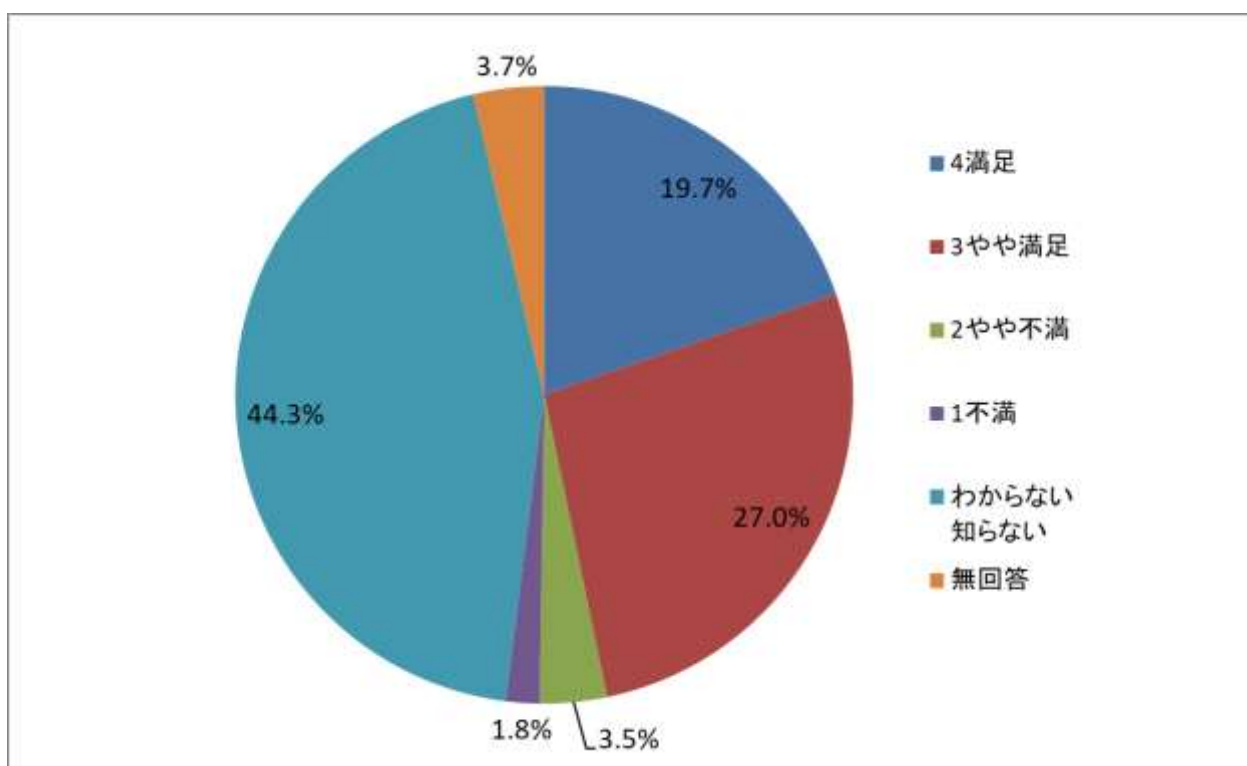


<図 1 2> この図書館の職員の説明は、わかりやすい (%)

Q14. この図書館の職員は、本のことや地域のことをよく知っている

<表 1 4>この図書館の職員は、本のことや地域のことをよく知っている (%)

館名	4満足	3やや満足	2やや不満	1不満	わからない 知らない	無回答	計 (%)	計 (人)
中央	20.8%	24.4%	3.1%	1.5%	47.7%	2.4%	100%	581
東灘	16.5%	29.5%	3.4%	1.9%	46.0%	2.7%	100%	587
灘	17.1%	27.5%	4.6%	1.3%	45.9%	3.5%	100%	538
三宮	17.9%	23.4%	2.9%	1.3%	51.9%	2.6%	100%	308
兵庫	22.9%	26.6%	1.9%	1.3%	42.3%	5.0%	100%	319
北	20.3%	24.6%	3.4%	3.0%	42.7%	6.0%	100%	232
北神	26.7%	26.5%	1.2%	0.4%	41.6%	3.5%	100%	486
新長田	24.8%	28.5%	2.9%	0.4%	39.1%	4.4%	100%	274
須磨	28.2%	27.8%	1.3%	0.4%	39.2%	3.1%	100%	227
名谷	14.5%	28.1%	5.2%	2.7%	45.3%	4.2%	100%	636
垂水	20.9%	25.4%	5.6%	2.6%	40.6%	4.9%	100%	465
西	17.3%	28.7%	3.6%	2.7%	44.0%	3.6%	100%	770
全館	19.7%	27.0%	3.5%	1.8%	44.3%	3.7%	100%	5,423
全館 (前年度)	19.9%	27.3%	3.0%	1.5%	44.7%	3.6%	100%	4,675

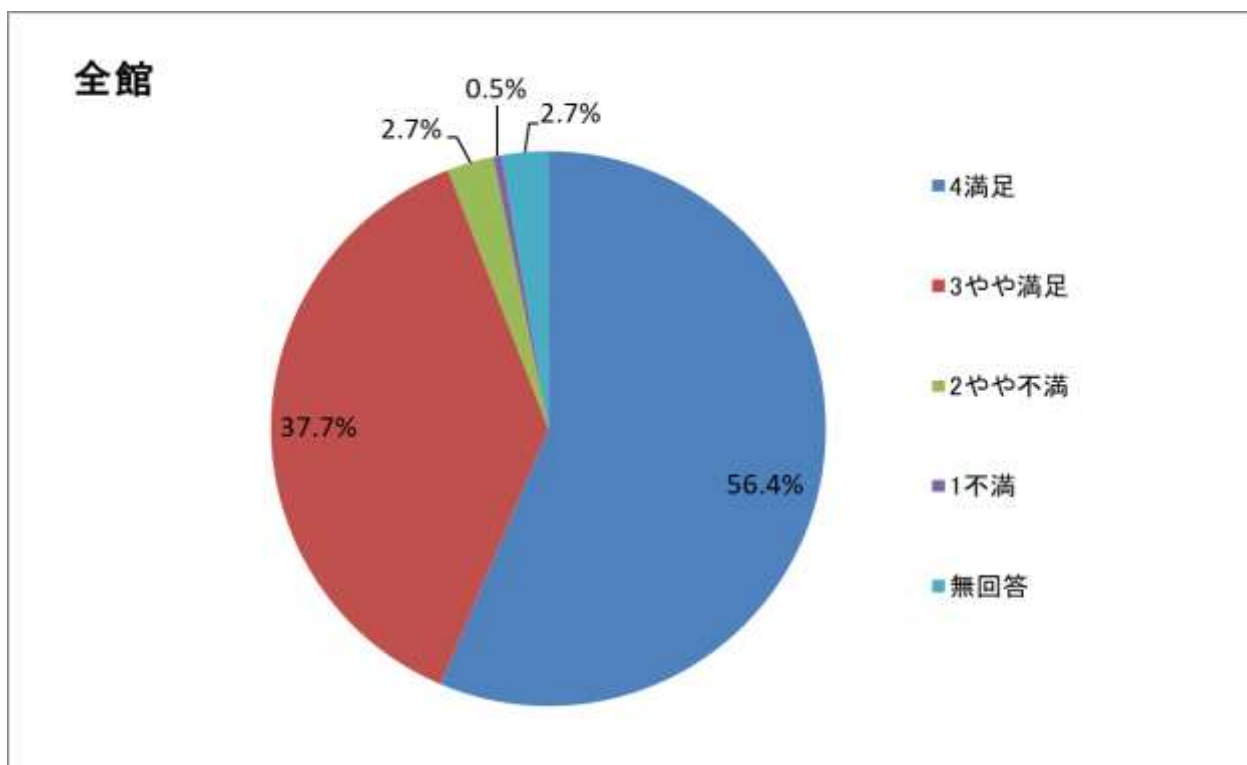


<図 1 3>この図書館の職員は、本のことや地域のことをよく知っている (%)

Q15. 図書館は役に立ちましたか（総合的に見て図書館を利用した成果はありましたか）

<表 1 5> 図書館は役に立った (%)

館名	4満足	3やや満足	2やや不満	1不満	無回答	計 (%)	計 (人)
中央	60.8%	34.6%	1.7%	0.5%	2.4%	100%	581
東灘	57.4%	37.8%	2.7%	0.0%	2.0%	100%	587
灘	55.4%	39.4%	3.2%	0.4%	1.7%	100%	538
三宮	61.0%	32.5%	2.9%	0.0%	3.6%	100%	308
兵庫	61.1%	34.8%	1.6%	0.3%	2.2%	100%	319
北	55.2%	36.6%	3.0%	0.4%	4.7%	100%	232
北神	61.3%	34.2%	1.9%	0.0%	2.7%	100%	486
新長田	55.1%	41.6%	1.1%	0.0%	2.2%	100%	274
須磨	61.7%	35.7%	2.2%	0.0%	0.4%	100%	227
名谷	49.7%	41.2%	4.6%	1.1%	3.5%	100%	636
垂水	51.0%	40.9%	4.1%	0.6%	3.4%	100%	465
西	54.0%	39.2%	2.3%	1.2%	3.2%	100%	770
全館	56.4%	37.7%	2.7%	0.5%	2.7%	100%	5,423
全館 (前年度)	57.5%	37.3%	2.6%	0.5%	2.2%	100%	4,675



<図 1 4> 図書館は役に立った (%)

(3) Q8～Q15の図書館別の満足度平均点

Q8～Q15について、図書館ごとに平均点を算出しました。

- ・各点数に、それぞれの選択肢ごとの回答人数をかける。
- ・それらの集計を、回答した人数の合計で割る。
- ・「わからない・知らない」や「無回答」は0点とし、回答した人数には入れない。

(計算式) a, b, c, dは、各選択肢ごとの回答人数

$$\frac{4 \text{点} \times a + 3 \text{点} \times b + 2 \text{点} \times c + 1 \text{点} \times d}{a + b + c + d}$$

<表16>館別満足度一覧

R5年度	中央	東灘	灘	三宮	兵庫	北	北神	新長田	須磨	名谷	垂水	西	全館
Q8読みたい本	3.30	2.98	2.93	3.05	2.99	2.77	3.04	2.99	2.89	2.68	2.78	3.14	2.98
Q9探しやすい	3.22	3.08	3.05	3.03	3.22	2.94	3.16	3.19	3.10	3.00	2.91	2.90	3.06
Q10調べ物	3.29	3.00	2.87	3.05	3.06	2.89	3.17	3.05	2.91	2.85	2.88	3.02	3.01
Q11展示・行事	3.00	2.90	2.83	3.06	3.10	2.77	3.11	3.12	3.11	2.90	2.84	2.90	2.96
Q12応接	3.47	3.45	3.57	3.58	3.62	3.57	3.69	3.64	3.71	3.49	3.61	3.58	3.57
Q13説明	3.46	3.40	3.41	3.48	3.52	3.49	3.63	3.53	3.63	3.41	3.49	3.47	3.48
Q14本・地域	3.29	3.18	3.19	3.27	3.35	3.21	3.45	3.37	3.45	3.08	3.19	3.16	3.24
Q15利用成果	3.59	3.56	3.52	3.60	3.60	3.54	3.61	3.55	3.60	3.44	3.47	3.51	3.54

参考：昨年度の調査結果と今年度との比較 (R5年度のQ8～Q15は、R4年度のQ7～Q14に対応)

R4年度	中央	東灘	灘	三宮	兵庫	北	北神	新長田	須磨	名谷	垂水	西	全館
Q7読みたい本	3.32	2.94	2.84	3.13	2.97	2.80	3.06	2.91	2.98	2.63	2.71	3.19	2.97
Q8探しやすい	3.28	3.07	3.03	3.12	3.18	3.00	3.17	3.06	3.15	2.93	2.97	2.79	3.04
Q9調べ物	3.35	2.95	2.95	3.17	3.03	2.89	3.15	2.93	2.96	2.82	2.78	3.07	3.02
Q10展示・行事	3.12	2.97	2.94	3.27	3.08	2.86	3.09	3.03	3.09	2.90	2.92	3.04	3.02
Q11応接	3.49	3.52	3.57	3.64	3.58	3.59	3.70	3.59	3.67	3.54	3.57	3.54	3.57
Q12説明	3.45	3.46	3.54	3.53	3.49	3.53	3.62	3.52	3.58	3.52	3.45	3.44	3.50
Q13本・地域	3.28	3.17	3.22	3.44	3.38	3.25	3.43	3.30	3.35	3.20	3.19	3.23	3.27
Q14利用成果	3.60	3.51	3.54	3.63	3.60	3.48	3.67	3.57	3.58	3.51	3.52	3.50	3.55

R5年度-R4年度	中央	東灘	灘	三宮	兵庫	北	北神	新長田	須磨	名谷	垂水	西	全館
Q8読みたい本	-0.02	0.04	0.09	-0.08	0.02	-0.03	-0.02	0.08	-0.09	0.05	0.07	-0.05	0.01
Q9探しやすい	-0.06	0.01	0.02	-0.09	0.04	-0.06	-0.01	0.13	-0.05	0.07	-0.06	0.11	0.02
Q10調べ物	-0.06	0.05	-0.08	-0.12	0.03	0.00	0.02	0.12	-0.05	0.03	0.10	-0.05	-0.01
Q11展示・行事	-0.12	-0.07	-0.11	-0.21	0.02	-0.09	0.02	0.09	0.02	0.00	-0.08	-0.14	-0.06
Q12応接	-0.02	-0.07	0.00	-0.06	0.04	-0.02	-0.01	0.05	0.04	-0.05	0.04	0.04	0.00
Q13説明	0.01	-0.06	-0.13	-0.05	0.03	-0.04	0.01	0.01	0.05	-0.11	0.04	0.03	-0.02
Q14本・地域	0.01	0.01	-0.03	-0.17	-0.03	-0.04	0.02	0.07	0.10	-0.12	0.00	-0.07	-0.03
Q15利用成果	-0.01	0.05	-0.02	-0.03	0.00	0.06	-0.06	-0.02	0.02	-0.07	-0.05	0.01	-0.01

昨年度と概ね同様の評価をいただきました。図書館の総合的な評価であるQ15 (R4年度Q14) に関しては、昨年に引き続き北神図書館の値がもっとも高くなっています。各館とも自館の業務を振り返り、今後に活かしてまいります。



## 8. 座席予約システムについて（満足度）（Q16）

市内5館（中央・東灘・北神・名谷・西）で座席予約システムを導入しています。できるだけ多くの方にお座りいただくため、満席の場合でも一定時間を待てば席を利用できるようにと導入いたしました。

館内の専用端末から当日使用の席を予約、ご自宅のパソコンやスマートフォンからのWEB予約も可能です。座席はシステム内でランダムに指定されます。

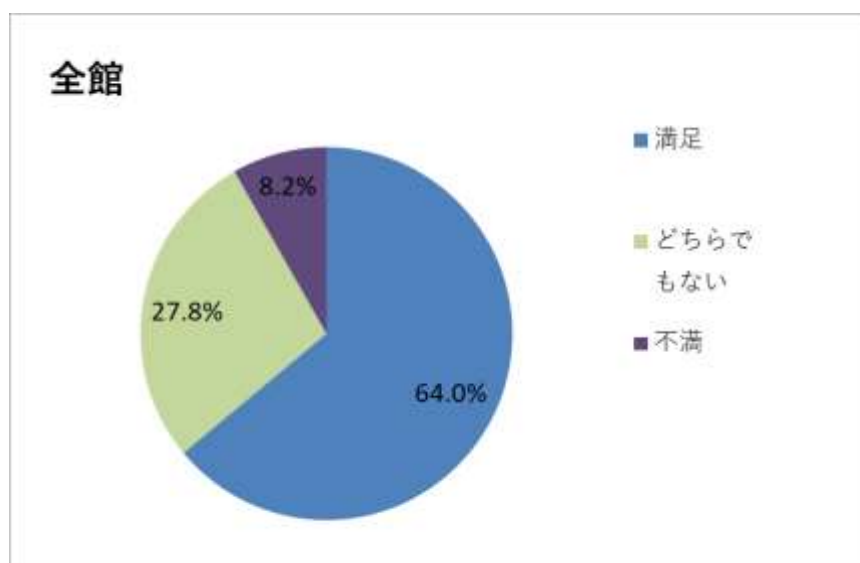
\*中央図書館の閲覧室1のみ平日は自由席です。

導入館でその満足度を何う問いを設け、その理由もお尋ねしました。

<表17>座席予約システムの満足度（%）

※無回答を除く

館名	満足	どちらでもない	不満	計（%）	計（人）
中央	55.2%	33.1%	11.6%	100%	181
東灘	67.5%	25.0%	7.5%	100%	160
北神	65.2%	27.7%	7.1%	100%	155
名谷	63.9%	27.7%	8.4%	100%	202
西	67.5%	25.7%	6.8%	100%	237
全館	64.0%	27.8%	8.2%	100%	935
計（人）	598	260	77	-	935



<図15>満足度（%）

主な理由は以下のとおりです。（①満足 ②どちらでもない ③不満）

### ①満足（理由 155 件）

利用の公平さが保たれる、事前にWEB予約ができる、開館前に並ばなくても席を確保できる、操作が簡単でわかりやすい、雑談が減少した、静かで集中して勉強ができる、他

### ②どちらでもない（理由 85 件）

時間制限がある、長時間利用したい時に不便、空席が多くても隣り合うことがある、時間指定を細かく設定できるとよい、空き状況を事前に確認できるのは便利だが席を指定できないのが不便、他

③不満（理由 73 件）

席を選べない、続けて利用する時に同じ席を選べない、2 時間毎の発券が面倒、空席でも利用できない時が多い（退席処理をしていない方がいる）、時間指定の予約ができない、他

座席予約システムについて、6 割以上の方から「満足」という回答をいただきました。導入に対して一定の評価を得たと思われませんが、よりご利用いただきやすいものになるよう努めます。

## 9. 自由記入欄について

### (1) 概要

自由記入欄には、1,453人の方から合計1,711件のご意見をいただきました。  
内訳は以下のとおりです。

- ① 資料について . . . 320 件  
本が古い、本が汚い、蔵書数が少ない、新刊・話題本が少ない、〇〇の分野を増やしてほしい、  
人気がある本はたくさん買ってほしい、専門書を増やしてほしい、電子書籍を充実してほしい、  
雑誌や新聞の種類を増やしてほしい、他
- ② 施設・設備について . . . 213 件  
狭い、座席が少ない、座面がかたい、自習室の拡充、飲食場所・駐車場・駐輪場が不十分、温  
度・照明・館内放送の音量・新聞をめくる音が気になる、Wi-Fi環境を整えてほしい、他
- ③ 図書館のサービスについて . . . 227 件  
予約の本がなかなか来ない、本が探しにくい、絵本の並べ方が変わり探しにくくなった、最下段  
の本が選びにくい、視聴覚資料の貸出をしてほしい、イベントの定員を増やしてほしい、他
- ④ 職員の対応について . . . 53 件  
声の大きさが適切でない、能力や対応に個人差がある、マナーが悪い人を注意してほしい、他
- ⑤ 利用者マナーについて . . . 57 件  
話し声がうるさい、本への書き込みや汚れ、新聞の独占、貸出本の延滞、居眠り、子供が走りま  
わる、長時間の座席の独占、他
- ⑥ 図書館全体の運営や立地について . . . 92 件  
開館日や開館時間を増やしてほしい、図書館を増やしてほしい、返却ポストを増やしてほしい、  
予約本の受取場所を増やしてほしい、職員の待遇改善、指定管理者制度について、駅から遠い(主  
に三宮図書館・北図書館)、他
- ⑦ 図書館や職員への感謝やお褒め、激励など . . . 581 件  
対応が親切・丁寧、ネット予約・本の取り寄せが便利、行事や展示がよかった、学習に集中でき  
る環境が整っている、居心地が良い、他
- ⑧ 新図書館について . . . 35 件  
北図書館および垂水図書館について移転後は面積を広くし蔵書数や座席数を増やしてほしい、  
新しい図書館に期待している、楽しみにしている、他
- ⑨ 図書館システムについて . . . 51 件  
検索方法がわかりにくい、予約図書セルフ受取棚\*の本の並びがわかりにくい、WEB予約での受  
取館選択をわかりやすくしてほしい、WEB上で未所蔵本のリクエストを可能にしてほしい、自動  
貸出機に貸出合計冊数を表示してほしい、他  
\*「予約図書セルフ受取棚」は東灘・名谷・西図書館に導入
- ⑩ その他 . . . 82 件  
上記のいずれにもあてはまらないもの  
初めて利用した、機械化により対面の機会が減り残念、他

多くの貴重なご意見をありがとうございました。これからの図書館運営に活かしてまいります。